

Escuchar en público



ENRIQUE SUEIRO

Doctor en Comunicación, consultor y premio Speaker 2013 de Manager Fórum

Escuchar bien permite hablar mejor. Esta es la idea de las siguientes líneas, inspiradas en un libro de pensamiento para la acción. Aunque escrito en el siglo XVIII, *El arte de callar* sigue vigente. Su autor, el abate Dinouart, propone tres grados de sabiduría muy pertinentes hoy: saber callar; saber hablar poco y moderarse en el discurso, y saber hablar mucho, sin hablar mal ni demasiado.

Salta a la vista y al oído la multiplicación de mensajes y el aumento del volumen de los mensajeros. Es más, la inercia imperante parece conducirnos a hablar sin parar, una especie de *never ending talking* que llega a penalizar la pausa y, por supuesto, el silencio. También hay algo perverso en el extremo opuesto, con dirigentes patológicamente adictos a callar cuando lo prudente es intervenir. Un experto decía hace meses que dejar de *tuitear* —una forma de hablar— en vacaciones podía acarrear perder un porcentaje significativo de seguidores. Me hizo pensar y actuar: desde entonces *tuiteo* menos y vivo mejor. Las redes sociales son fecundas en la medida en que las raíces personales son profundas, de igual modo que saber idiomas merece la alegría (no la pena) cuando tengo algo que aprender o aportar.

Soy consciente de remar a contracorriente, pero quizá que en la dirección correcta. Entre los efectos saludables

de esta moderación verbal se encuentra la humildad: qué útil reconocer, por una parte, que no es posible que yo tenga tantas ideas tan buenas, y por otra, que al callarme de vez en cuando ayudo a reducir la contaminación acústica por saturación. Repetir de manera insistente buenos mensajes desactiva su bondad, hasta el punto de suscitar rechazo al mensaje y al mensajero. Estas consideraciones adquieren mayor relevancia cuando la vida ofrece a uno la posibilidad de hablar en público. No quisiera acostumbrarme a la responsabilidad que en ocasiones tengo de dirigirme a cientos de personas, y aunque solo fuera una, que te brindan su escucha y merecen un respeto lindante con lo sagrado.

Un síntoma clave de saber escuchar es no interrumpir. Hacerlo verbalmente va precedido de algo más profundo, la interrupción mental. Escuchar antes de hablar en público constituye una vivencia a prueba de humildes. Aunque procuro mejorar, percibo la tendencia a interrumpir mentalmente a quienes me preceden en la tribuna. ¿Por qué? Al menos, por dos motivos: primero, porque me preocupa quedar bien y ejecutar lo mejor posible la improvisación que llevo preparada; y segundo, porque, en el fondo, pienso que lo que yo quiero decir es más interesante que lo que otros quieren contar. Tan cierto es que solo aprendemos cuando escuchamos —no cuando hablamos— que esa

acción está más presente en nuestra vida cuando nacemos y cuando morimos. Sin embargo, atrofiarnos la habilidad de escuchar en nuestra presunta madurez. Escuchar y gritar se activan de forma inversamente proporcional. Como proyectamos lo que engendramos, escucho a otros sí, primero, soy capaz de generar el silencio interior que me permita escucharme a mí mismo. Incapaz de escucharme en silencio, no me quedará más remedio que gritarme. De alguna manera, es un tipo de autoagresión y esta patología se manifiesta en gritar a los demás. Este análisis encierra mayor enjundia de la aparente y explica que se grite más en la calle, quizá porque se escucha menos en los despachos. No cabe fidelizar a los extraños (clientes) cuando no fidelizamos a los propios.

Premisa de calado, la autenticidad. Si en *El principito* se lee que las cosas importantes solo se ven con los ojos del corazón, parece congruente concluir que para la escucha genuinamente humana también se requiere el corazón. Dicho en cotidiano: escuchamos de verdad solo a quien apreciamos o queremos. Y se nota.

Uno de los atractivos que no siempre se traslucen al escuchar a un orador es su grado de coherencia entre lo que expresa con elocuencia y lo que vive personalmente, sobre todo si el tema es de aplicación directa. Paradigmático el caso de aquel que, tras su

conferencia sobre ética empresarial, solicitó a los organizadores del evento cobrar en B. Paradojas del ser humano.

Como contrapunto, hay ejemplos de oradores que, cuando uno tiene la fortuna de conocerlos a medio metro, comprueba que se trata de la misma persona que escuchó en un auditorio para multitudes. Así lo he experimentado con conferenciantes como Javier Fernández Aguado, Marcos Urarte o José Aguilar. Alegra comprobar que hablar en público con brillantez es compatible con conversar en privado con humanidad. Además, tal armonía de amable coherencia fomenta dos habilidades con frecuencia oxidadas: contextualizar lo que escuchamos y sintetizar lo que decimos.

William Safire brinda sabiduría práctica en su obra *Lend Me Your Ears*. Su larga trayectoria como escritor de discursos en la Casa Blanca supone una buena guía para oradores que se inician y, por tanto, pretenden que alguien les dedique su tiempo y su atención. Escuchar bien permite hablar mejor, entre otras razones, porque facilita al orador conocer sus errores y gestionar las percepciones de su audiencia. Se trata de recorrer cuatro pasos y por este orden: ser buena persona, escuchar, hablar bien y que le perciban así. En síntesis, primar la realidad ante la retórica y procurar conciliarlas, ya que ser ejemplar impacta más que poner ejemplos.

“Las redes sociales son fecundas en la medida en que las raíces personales son profundas”

Un aliado clave contra la siniestralidad



JAVIER CAÑESTRO

Director comercial de TomTom para España y Portugal

El número de accidentes de vehículos profesionales no se ha reducido en los últimos años al mismo ritmo que en el resto de vehículos. El número de fallecidos en una furgoneta bajó en 2012 solo el 60% de lo que lo hizo a nivel global y si hablamos de accidentes vinculados al ámbito laboral, se pasó de 1.289 siniestros en 2011 a 1.273 un año después, apenas un 1% menos.

Para las empresas, reducir la siniestralidad es una necesidad. Hay que mejorar la seguridad de los empleados, asegurar la integridad de la carga que se les confía y preservar el estado de los vehículos. Menos accidentes, además, suponen un menor gasto en seguros, reparaciones, indemnizaciones a terceros y bajas laborales. Pero, ¿por qué no descienden los accidentes entre las furgonetas mientras sí se consigue en otros vehículos? En primer lugar, la edad media del parque de vehículos profesionales en España es muy alta, en torno a los 15 años. La crisis ha frenado la renovación de las flotas, los vehículos acumulan kilómetros y carecen de elementos de seguridad de última generación, haciendo que tanto los vehículos

como sus conductores sean más vulnerables. Si a esto lo añadimos que el mantenimiento de los coches tampoco suele ser óptimo, hay una alta probabilidad de sufrir un accidente. En segundo lugar, porque el conductor, por lo general, conduce un coche que no es suyo. Un reciente estudio de TomTom muestra que el 35% de los europeos conduce con menos cuidado su coche de empresa. Al volante de sus coches particulares reconocen conducir de manera más segura y eficiente. La mitad de los encuestados (48%) admitió que conduce a mayor velocidad y toma mayores riesgos cuando conduce vehículos de empresa, sobre todo por la presión del conductor en su trabajo diario.

Vehículos viejos, en ocasiones con un mantenimiento pobre, que se conducen a alta velocidad, implican un alto consumo de combustible. De hecho, según datos de Athlon Car Lease, el 30% del coste total de propiedad de un vehículo es combustible y mantenimiento. En cuanto al primer punto, hay que añadir además los costes cada vez mayores del carburante (según la Confederación Española de Transportes de Mercancías, en fe-

brero de 2009, el precio medio del gasoil era de 0,86 euros/litro, mientras que en septiembre de 2013 era de 1,38 euros/litro. Una subida de más del 60% en solo cuatro años.

Así las cosas, las empresas se preguntan cómo aumentar sus niveles de seguridad, reducir la siniestralidad, ganar en eficiencia y reducir los costes relacionados con sus vehículos. Una solución que no

Las pymes no utilizan este servicio porque no lo conocen o lo consideran, erróneamente, muy caro

requiere altas inversiones y que aporta resultados inmediatos es la tecnología telemática de gestión de flotas de vehículos.

Los primeros sistemas de gestión de flotas nacieron hace más de 30 años, con los primeros ordenadores de a bordo para vehículos comerciales. Actualmente, con las nuevas redes móviles y las comunicaciones vía satélite, se han convertido en algo muy sencillo y económico. Básicamente, consisten en

un navegador para el vehículo y un programa informático para el gestor, cuyo precio es apenas algo mayor que el de un navegador de uso particular, y el coste del sistema, que no precisa mantenimiento, es prácticamente testimonial. Estos sistemas aportan ventajas incuestionables: rentabilidad, mejora del servicio al cliente, reducción en el consumo y las emisiones... pero es en el terreno de la seguridad donde se aprecia un beneficio tangible, ya que aumentan notablemente la seguridad y fomentan una conducción responsable y eficiente. Las soluciones de gestión de flotas de TomTom, por ejemplo, permiten saber en todo momento dónde están los vehículos, pero también cómo están siendo conducidos (velocidad, frenazos y acelerones, consumo y emisiones...). Todo ello contribuye a reducir el coste de mantenimiento, los daños y los gastos de seguros, con una inversión moderada y un retorno estimado de la inversión en solo seis u ocho meses.

Sin embargo, y a pesar de sus muchas ventajas, la gestión de flotas en nuestro país no está aún implantada a nivel masivo y se limita a las grandes empresas, mientras

que en la pyme su presencia es prácticamente inexistente. En países como Reino Unido, la gestión de flotas tiene una implantación de más del 21%, según datos de Berg Insight, en España representa cifras inferiores al 2%. ¿Por qué no se usan estas soluciones? Pues, en la mayoría de los casos, porque no se conocen. Las pymes dedicadas al transporte no demandan este tipo de soluciones porque no las conocen, o porque consideran, erróneamente, que son caras.

En el futuro, la gestión inteligente de flotas de vehículos estará al orden del día. Berg Insight estima que este mercado registrará en Europa una fase de crecimiento durante años con tasas del 20% interanual, desde los dos millones de unidades existentes a finales de 2010 hasta superar los cinco millones en 2015. Reducir la siniestralidad de manera rápida, sencilla y económica pasa por las soluciones de gestión de flotas. La inversión se recupera en un plazo muy breve de tiempo y mejoran la rentabilidad de la empresa y el servicio al cliente. Para una pyme puede suponer la diferencia entre seguir siendo rentable o ahogarse con la caída del consumo.